

1. Rechthebbende voertuigen

Het voertuig dient aan de wettelijke bepalingen voor motorvoertuigen te voldoen. Aanspraak op de Ford Assistance mobiliteitsgarantie hebben alle in Nederland toegelaten Europese Ford automobielen (met oorspronkelijk Nederlands kenteken) die aan de volgende voorwaarden voldoen:

- Maximaal 9 zitplaatsen
- Maximale breedte: 2,55 meter
- Maximum lengte (inclusief aanhanger): 16 meter
- Maximale hoogte: 3,20 meter
- Maximaal totaalgewicht: 3500 kg

Voor Ford-voertuigen ingezet voor: ambulance, politie, rijkschool en verhuur is de pechhulp en eventuele sleep hulp alleen geldig, indien het voertuig niet ter plekke gerepareerd kan worden. Additionele diensten vallen niet onder dekking van Ford Assistance voor deze voertuigen.

1.1 Geldigheidsduur van de dekking

De dekking geldt tot de eerste voorgeschreven officiële Ford Onderhoudsbeurt*1 na eerste kentekenregistratie van het voertuig. Bij de eerste onderhoudsbeurt door de Ford Erkend Reparateur wordt de mobiliteitsgarantie verlengd met Ford Assistance Gold. Er wordt hulp geboden bij pech door middel van reparatie op de plaats waar de pech zich voordoet, ook in de eigen woonplaats. Er wordt alleen hulp verleend aan het Ford-voertuig wanneer er niet meer dan het wettelijk toegestane maximaal aantal inzittenden in het voertuig reist. Er wordt standaard geen hulp verleend (bij pech) aan de aangekoppelde caravan, boottrailer en bagage-aanhangwagen.

*1 Afhankelijk van het onderhoudsinterval dat van toepassing is op het voertuig. Raadpleeg hiervoor het Garantie- en onderhoudsboekje behorend bij het voertuig of raadpleeg de serviceschema's op www.etis.ford.com/fordservice. Niet van toepassing in combinatie met Ford Economy Service.

2. Omvang hulpverlening

Wanneer uw auto niet meer rijdt, bijvoorbeeld in uw eigen woonplaats of daarbuiten, zal Ford Assistance u te hulp komen. Wanneer het probleem niet ter plekke kan worden verholpen, dan brengt Ford Assistance uw auto naar de dichtstbijzijnde of meest geschikte Ford Erkend Reparateur.

Deze hulpverlening omvat hulp bij pech als gevolg van een mechanische of elektrische storing aan het Ford voertuig in Nederland en Europa. Hiervoor geldt wel dat de storing bij de aanvang van de reis niet te voorzien was.

De arbeidskosten van een reparatie door een hulpverlener/wegenwachter vallen onder de dekking van Ford Assistance. De kosten van een reparatie elders worden niet vergoed als pechhulp. Door de hulpverlener/wegenwachter vervangen onderdelen (bijvoorbeeld accu's, gloeilampen) worden niet vergoed door Ford of Ford Assistance en op bij de hulpverlener/wegenwachter aangeschafte onderdelen kan ook geen garantie van Ford of Ford Assistance van toepassing zijn.

2.1 Schade

In geval van schade of vandalisme beperkt de hulpverlening zich tot berging van voertuig en uw bagage naar de dichtstbijzijnde Ford Erkend Reparateur.

2.2 Mobiliteit tijdens reparatie

Als de auto niet dezelfde dag kan worden gerepareerd, dan biedt Ford één van de volgende opties:

2.2.1 Vervangend vervoer

Als na interventie van Ford Assistance de reparatie aan uw auto niet binnen dezelfde dag kan worden voltooid en uw auto niet kan rijden, dan biedt Ford u gedurende twee werkdagen gratis vervangend vervoer aan. Hiervoor dient u gebruik te maken van uw creditcard, een geldig rijbewijs en dient u een borgsom te betalen (volgens voorwaarden geldend bij het autoverhuurbedrijf). Het inzetten van gelijkwaardig vervangend vervoer kan niet in alle gevallen gegarandeerd worden (model, uitvoering, accessoires; imperiaal, trekhaak). Eventuele (verkeers-)boetes en de brandstof, worden aan u doorbelast en afgeschreven via uw creditcard.

2.2.2 De reis vervolgen

Wanneer de reparatie aan uw auto niet dezelfde dag kan worden voltooid, dan biedt Ford u een redelijke vergoeding van gemaakte kosten aan opdat u en uw passagiers de reis verder kunnen voortzetten (er kunnen beperkingen van kracht zijn).

2.2.3 Hotelaccommodatie

Wanneer de reparatie aan uw auto niet dezelfde dag kan worden voltooid en het noodzakelijk is om in een hotel te overnachten, dan vergoedt Ford u de kosten van maximaal € 100,- per persoon per nacht inclusief ontbijt. Hiervoor geldt een maximum van 3 overnachtingen in Nederland (er kunnen beperkingen van kracht zijn).

2.2.4 Ophalen van uw auto

Wanneer u na de reparatie uw auto moet ophalen en de afstand tussen de plaats van het voorval en uw huisadres meer dan 80 kilometer bedraagt, dan kan Ford Assistance de reis naar de Ford Erkend Reparateur voor u regelen en betalen, hetzij per trein (eerste klasse) of per vliegtuig (economy class); dit laatste indien de reis per trein langer dan zes uur duurt (enkele reis).

2.2.5 Transport van de lading (alleen Transit, Transit Connect en Ranger)

Ford Assistance zal het overladen van commercieel getransporteerde goederen in een andere wagen regelen (er kunnen beperkingen van kracht zijn).

3. Ford Assistance in het buitenland

De dekking van Ford Assistance is van toepassing op geografisch Europa (inclusief geheel Turkije), behalve Albanie, Moldavië, Rusland en Wit-Rusland. Voor hulpverlening in het buitenland gelden op bepaalde onderwerpen specifieke bepalingen. Die bepalingen worden als volgt omschreven.

3.1 Hulp bij pech onderweg en sleepdiensten

Wanneer uw auto niet meer kan rijden en niet ter plekke (langs de kant van de weg) gerepareerd kan worden, dan biedt Ford aan om op haar kosten uw auto naar de dichtstbijzijnde Ford Erkend Reparateur te laten slepen/transporteren.

3.2 Beperkingen op de Europese snelwegen (Frankrijk)

Op bepaalde snelwegen in sommige Europese landen (bijvoorbeeld Frankrijk) is het verplicht gebruik te maken van de officiële SOS telefoonpalen langs de kant van de weg. Omdat deze wegen zijn geprivatiseerd wordt u in dit geval doorverbonden met de plaatselijk geautoriseerde hulpdienst. Ford Assistance mag uw auto dan niet als eerste naar een veilige locatie slepen. U moet echter wel bij de eerste gelegenheid (voordat het voertuig ter reparatie wordt aangeboden) contact opnemen met Ford Assistance opdat de meest geschikte hulp geregeld kan worden zodra uw auto van de snelweg is gesleept. De kosten voor het wegslepen kunnen worden geclaimd bij Ford Assistance. Ford Assistance zal ervoor zorgen dat het voertuig wordt getransporteerd naar een Ford Erkend Reparateur.

3.3 Repariëren van de auto

Wanneer uw auto niet binnen vijf (5) werkdagen kan worden gerepareerd, dan biedt Ford Assistance aan om op haar kosten te zorgen voor het repariëren van uw auto naar de Ford Erkend Reparateur in Nederland. Het maximum bedrag dat Ford Assistance voor het repariëren uitkeert is niet hoger dan de dagwaarde van uw auto.

3.4 Mobiliteit tijdens reparatie in het buitenland

Wanneer de stranding (het tot stilstand komen) op weg naar uw geplande bestemming is opgetreden, dan wordt uw auto naar een Ford Erkend Reparateur gebracht. Indien de reparatie niet dezelfde dag kan worden uitgevoerd, dan biedt Ford u en uw passagiers de mogelijkheid de reis voort te zetten met een redelijke vergoeding van de te maken kosten (er kunnen beperkingen van kracht zijn). Wanneer uw auto niet dezelfde dag kan worden gerepareerd, dan kan Ford Assistance, op haar kosten, u één van de volgende mogelijkheden aanbieden.

3.4.1 Vervangend vervoer

Indien uw auto is weggesleept door Ford Assistance, dan kan Ford Assistance, op haar kosten, zorgen voor een vervangende auto gedurende 2 werkdagen terwijl uw auto wordt gerepareerd. Het verhuurbedrijf zal vragen naar uw (geldig) rijbewijs en u dient de borgsom met uw creditcard te betalen (volgens voorwaarden geldend bij het autoverhuurbedrijf). Het inzetten van gelijkwaardig vervangend vervoer kan niet in alle gevallen gegarandeerd worden (model, uitvoering, accessoires; imperiaal, trekhaak). Eventuele (verkeers-)boetes en de brandstof worden aan u doorbelast en afgeschreven via uw creditcard.

3.4.2 Hotelaccommodatie

Indien u wilt wachten op de reparatie en als overnachten de meest praktische optie is, dan zal Ford Assistance een hotelaccommodatie voor u en uw passagiers vergoeden. De kosten mogen maximaal € 100,- per persoon per nacht inclusief ontbijt bedragen; dit met een maximaal aantal van 3 overnachtingen in Europa.

3.4.3 Auto ophalen

Wanneer u na de reparatie uw auto moet ophalen en de afstand tussen de plaats van het voorval en uw huisadres meer dan 80 kilometer bedraagt, dan kan Ford Assistance de reis naar de Ford Erkend Reparateur voor u regelen en betalen, hetzij per trein (eerste klasse) of per vliegtuig (economy class); dit laatste indien de reis per trein langer dan zes uur duurt (enkele reis).

3.4.4 Combinatie van vervangend vervoer, hotelovernachting of doorreis

Vergoeding in de kosten van een combinatie van bovenstaande drie zaken (vervangend vervoer, hotelaccommodatie en/of auto ophalen) is niet mogelijk.

3.5 Overige diensten in het buitenland

Bovendien kan Ford Assistance bij een geval van stranding in het buitenland zorgen voor het volgende.

3.5.1 Berichten service

Ford Assistance kan dringende berichten doorgeven aan familie, werkgever of vrienden indien uw reis vertraagd wordt door de storing aan uw auto.

3.5.2 Auto ophalen

Ford Assistance zal, nadat de reparatie is voltooid, de reiskosten (maximaal € 50,-), van maximaal één persoon, voor het ophalen van het Ford voertuig betalen. Ophalen van het voertuig kan per taxi, openbaar vervoer (eerste klasse) of per vliegtuig (economy class) indien de reis langer dan 6 uur zal duren.

3.5.3 Transport lading vervolgen (alleen Transit, Transit Connect en Ranger)

Ford Assistance zal het overladen van commercieel getransporteerde goederen in een andere auto regelen (er zijn beperkingen van kracht).

4. Beperkingen van Ford Assistance dienstverlening

De dienstverlening van Ford Assistance, zoals omschreven in deze algemene voorwaarden, heeft beperkingen en kent uitsluitingen op sommige incidenten of situaties in binnen en buitenland. Wanneer uw auto niet kan rijden als gevolg van ruitbreuk, vandalisme, diefstal of een ongeval, dan kan Ford Assistance u alleen hulp langs de weg bieden of de auto wegstelen. Verder zijn de beperkingen als volgt bepaald.

4.1 Beperkingen bij vervangende auto

De vervangende auto wordt gehuurd bij een door Ford Assistance geselecteerd autoverhuurbedrijf. U moet aan de verhuurvoorwaarden voldoen en zelf de brandstofkosten betalen. In verband met verzekeringsvoorwaarden dient u langer dan 12 maanden over een geldig rijbewijs te beschikken. 18- tot 20-jarigen zijn verplicht zelf een verzekering af te sluiten. Bepaalde aantekeningen op uw rijbewijs kunnen ertoe leiden dat u geen auto mag huren. Eventuele boetes zullen aan u worden doorbelast en worden afgeschreven middels uw creditcard.

4.2 Kosten voor specialistische hulp

Wanneer het wegslepen van uw auto het gebruik van specialistische uitrusting vergt, zijn de kosten hiervan voor uw eigen rekening. Het is mogelijk dat deze kosten onder de voorwaarden van uw autoverzekering vallen.

4.3 Beperkingen voor wegslepen/bergen

Ford Assistance behoudt zich het recht voor alle kosten voor het bergen van uw auto door te berekenen wanneer deze door bijvoorbeeld overstromingen of hevige sneeuwval, in zand of in modder vastzit of moeilijk bereikbaar is.

4.4 Beperking op bergingskosten bij ongeval

Mocht uw auto betrokken zijn bij een ongeval, waarbij de politie opdracht geeft om de auto te laten bergen, dan zult u de bergingskosten moeten voldoen voordat Ford Assistance uw auto kan meenemen. Deze kosten kunt u wellicht verhalen via uw autoverzekering.

4.5 Ongunstige weersomstandigheden

U dient er rekening mee te houden dat ongunstige weersomstandigheden, zoals harde wind, sneeuw of overstromingen, enkele Ford Assistance diensten fysiek onmogelijk kunnen maken totdat de weersomstandigheden verbeterd zijn. Dat u en uw passagiers naar een veilige plaats worden gebracht heeft onze hoogste prioriteit en het kan nodig zijn dat er op een later tijdstip aandacht aan uw auto besteed wordt.

4.6 Transport van caravan/aanhanger

Wanneer uw auto wordt weggesleept, dan kan Ford Assistance uw caravan of aanhanger (wanneer deze kan rijden) naar een veilige plaats brengen. Hieraan zijn geen kosten verbonden! Ford Assistance is echter niet verantwoordelijk voor goederen die worden vervoerd. Bedrijfswagens met aanhangers kunnen gebruikmaken van de ondersteuning bij het transport van de lading zoals eerder is beschreven (er kunnen beperkingen van kracht zijn).

4.7 Ruitbreuk

Wanneer het voertuig niet rijdbaar is als gevolg van ruitbreuk, dan zal Ford Assistance uw auto transporteren naar een Ford Erkend Repareateur of een door Ford goedgekeurd glasbedrijf inschakelen. Wanneer het voertuig rijdbaar is na ruitbreuk, dan zal Ford Assistance u doorverwijzen naar een Ford Erkend Repareateur. De kosten voor de vervangingsonderdelen en het monteren van de ruit zijn voor uw rekening. Deze kosten kunt u wellicht verhalen via uw autoverzekering.

5. Verplichtingen en aansprakelijkheid

De rechthebbende is, indien deze een beroep op Ford Assistance wil doen, verplicht om:

- Zo snel mogelijk Ford Assistance telefonisch (eventueel door middel van een praatpaal) te informeren door middel van het telefoonnummer +31 (0)70 – 7703 777 (Ford OneCall, optie 1);
- De door Ford Assistance gegeven aanwijzingen op te volgen;
- Alle noodzakelijke medewerking te verlenen;
- Ford Assistance alle noodzakelijke informatie te verstrekken die van belang is voor een goede hulpverlening;
- Het recht op Ford Assistance desgevraagd aan te tonen door middel van de bij de aflevering gekregen mobiliteitspas.

5.1 Verplichtingen na tijdelijke reparaties

Indien Ford Assistance een tijdelijke reparatie uitvoert aan een auto, dan is het de verantwoordelijkheid van de bestuurder contact op te nemen met een Ford Erkend Repareateur om een permanente reparatie te laten uitvoeren. Wanneer dit wordt nagelaten, dan kan de garantie op de auto komen te vervallen.

5.2 Aansprakelijkheid bij repatriëren (alleen buitenland)

In geval van repatriëring wordt u door Ford Assistance verzocht een ondertekende inventarislijst te overhandigen met voorwerpen die in uw auto liggen voordat de auto wordt gerepatriëerd. Tevens dient u bestaande beschadigingen op uw voertuig aan te geven voordat de auto wordt gerepatriëerd (bijvoorbeeld vastleggen drmv foto's). Ford Assistance noch haar tussenpersonen aanvaarden enige aansprakelijkheid voor verlies of beschadiging van voorwerpen die niet op de inventarislijst voorkomen.

6. Algemene bepalingen en uitsluitingen

Ford behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor om de uitvoering van de werkzaamheden en diensten zoals omschreven in deze algemene voorwaarden uit te besteden aan derden.

6.1 Toepasselijk recht en klachten

Op deze overeenkomst met betrekking tot Ford Assistance en alle daaruit voortvloeiende overeenkomsten is uitsluitend Nederlands recht van toepassing, ook indien aan een verbintenis geheel of gedeeltelijk in het buitenland uitvoering wordt gegeven of indien de bij de rechtsbetrekking betrokken partij aldaar woonplaats heeft.

Bij klachten en/of geschillen over de (uitvoering van de) hulpverlening zullen de rechthebbende en/of Ford slechts een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten. Bij uitsluiting is de Rechtbank Amsterdam bevoegd kennis te nemen van bovengenoemde geschillen.

6.2 Algemene bepalingen

Ford of Ford Assistance is financieel niet aansprakelijk voor:

- Kosten gemaakt zonder de voorafgaande goedkeuring van Ford Assistance.
- Alle kosten die u normaal zou hebben betaald, zoals brandstof, stagnatiekosten en tol.

- De kosten van (vervangings)onderdelen, tenzij deze onder de Ford Garantie vallen en door de Ford-dealer worden vervangen.
- Kosten als direct of indirect gevolg van de immobilisatie (stranding).

6.3 Algemene uitsluitingen

Onderstaande zaken zorgen voor uitsluiting van Ford Assistance:

- Deelname aan races, rally's, snelheids- of duurtests.
- Gevolgen van het in niet rijvaardige staat verkeren van uw auto of het niet onderhouden ervan zoals door de fabrikant wordt aanbevolen. Indien er volgens Ford Assistance sprake is van een storing als gevolg van gebrekkig onderhoud, behouden wij ons het recht voor de hulpverlening te beperken tot het wegslepen van uw auto naar de dichtstbijzijnde Erkende Ford Repareateur.
- Gevolgen van het onder invloed zijn van alcohol, drugs of dampen van oplosmiddelen.
- Schade of lichamelijk letsel veroorzaakt door de bestuurder of als gevolg van zijn/haar deelname aan criminele activiteiten.
- Het redden van paarden, levende have of huisdieren.
- Problemen met AdBlue-vloeistof
- Vervuilde brandstof
- Verkeerde brandstof getankt
- Zonder brandstof komen te zitten
- Defecte sleutel
- Sleutel in auto, deuren vergrendeld
- Sleutels verloren
- Geblokkede sloten

7. Declaratie van gemaakte kosten

Via de internetsite van Ford (www.ford.nl/onderhoud-en-service/service/pechhulp) kunt u een declaratieformulier downloaden. Het ingevulde formulier kunt u, samen met relevante bijlagen, versturen naar:

Ford Assistance
Afdeling Declaraties
Postzone H2J
Antwoordnummer 93352
2509 WB Den Haag

8. Opmerkingen en suggesties

Deel uw opmerkingen en suggesties over de dienstverlening van Ford Assistance met onze afdeling Klantenrelaties. Stuur uw bericht via e-mail aan klienten@ford.com of per post naar:

Ford Nederland B.V.
t.a.v. Afdeling Klantenrelaties
Postbus 175
1180 AD Amstelveen